

2021 (令和3) 年6月7日

〒277-0005

千葉県柏市柏 260-11

株式会社ヘルスアップ

代表取締役 池田あきみつ 殿

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

TEL 048-844-8972 FAX 048-829-7444

理事長 池本 誠司

再申入書

貴社が販売する「薬用デニール」のインターネット広告に関して、当会から令和3年2月3日付け申入書兼要望書に対し、貴社より同年3月2日付けにて回答書をいただきました。

同回答書においてご回答いただいた点について、下記貴社のホームページを確認し、回答どおりの修正をしていただいたことを確認しました。

貴社において、当会が申入れをした事項について表示の修正をしていただきましたが、一部につき、未だ消費者の誤認を解消するとはいえない表示がありますので、改めて再申入れをいたします。

記

(i) https://shizen-labo.jp/lp/E3ST/?rt_ck=3137.201101305783

(ii) https://shizen-labo.jp/lp/E3ST/?rt_ck=3137.201101465113

(トクトクコース(初回限定価格500円)の広告。令和3年5月25日現在)

つきましては、本申入れに対する貴社の今後のご対応について、2021年(令和3)年6月23日までに、書面にて、当会までご連絡くださるようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

(i) 及び (ii) のホームページ広告における以下の表示につき、使用を停止し、もしくは適切な表示へ修正してください。

① 「トクトクコース限定3大特典!!!」という部分にある

・特典1 初回なんと6,875円もお得!

- ・特典2 2回目以降も特別価格30%OFF!!
- ・通常価格~~7,375円(税込)~~→ トクトクコース初回限定価格 500円(税込) (別紙①の広告表示)

②「申し込み前に必ずご確認ください!トクトクコースについて」という部分にある

- ・1回目 送料無料 初回限定価格 500円(税込)
- ・2~4回目 ずっと送料無料 特別価格30%OFF 5,162円(税込)

(別紙②の広告表示)

第2 申入れの理由

- 1 令和3年2月3日付け申入書兼要望書でも述べましたように、貴社が運営する前記(i)~(ii)のインターネットにて、消費者が申し込むこととなるトクトクコースは4回の購入及び5回目以降の自動継続購入が前提となる定期購入契約です。
- 2 ところで、貴社の前記(i)及び(ii)のインターネット広告をみると、定期購入契約であるにもかかわらず、「特典1 初回なんと6,875円もお得!」、「特典2 2回目以降も特別価格30%OFF!!」、「トクトクコース初回限定価格500円」、「1回目 送料無料 初回限定価格500円(税込)」、「2~4回目 ずっと送料無料 特別価格30%OFF 5,162円(税込)」と表示され、初回分の価格と2回目以降分の価格とが分離して表示されており、あたかも初回分の購入と2回目以降分の購入とが独立しており、初回のみ500円で購入できるかのように誤認させる表示となっています(別紙①、②の広告表示。)
- 3 このような初回分の価格と2回目以降の価格とを分離した表示は、多くの消費者が、定期購入契約であることを認識できずに、初回分のみで完結する契約と誤認して申込みをしてしまう表示、つまり、消費者に対して定期購入ではないと誤認させて申込みをさせる表示といえます。

そもそも定期購入契約は、複数回の商品購入が前提となっており、客観的にみれば、消費者が申し込む注文内容は、初回分の商品購入のみではなく、貴社が定めた複数回の商品購入です。そして、このことは、消費者が定期購入契約を申し込むかどうかにあたって重要な取引条件といえます。

そうであれば、定期購入契約である以上、広告画面において、初回分の価格と2回目以降の価格とを分離して表示せずに、これらを一体として表示し、かつ、価格を総額表示することが、本来の表示方法であるといえ、消費者の誤認を招かない表示といえます。

- 4 ところで、貴社は、前記(i)及び(ii)のホームページ広告にて、「さらに、5回目以降もずっと特別価格でお届けします。」、「※トクトクコースは4ヶ月のご継続が条件となります。」、「※4回のお受け取りで、トクトクコースは合計15,986円(税込/送料込)のお支払いになります。」、「※5回目以降は、発送日の

10日前までにご連絡を頂ければいつでも解約や休止が可能です。」との表示しております。

この点、貴社は、令和2年9月24日付回答書にて、消費者が貴社の商品を購入する際の取引条件について誤った認識を持たれないように、このような表示をしていると述べており、当会からの令和3年2月3日付け申入れ後、これらの表示のフォントを大きくしております。

しかしながら、同申入れの際にも指摘しましたように、貴社が消費者に対して誘引しようとする契約は、4回の購入及び5回目以降の自動継続契約となる定期購入契約です。

4回の購入が条件であること及びその総額、さらに、5回目以降も自動継続となることは、消費者が申し込む契約の主たる内容であり、消費者が購入申し込みをするかどうかを判断するにあたっての重要な取引条件であります。

そうすると、初回分の価格と2回目以降の価格とを分離した表示をしている以上、上記のような表示について、フォントを大きくして注意書きのような体裁で表示をしたとしても、打消し表示としては不十分と言わざるをえません。

5 したがって、前記第1で指摘した表示は、商品の価格その他の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものとして、景品表示法5条2号（有利誤認表示）及び特定商取引法12条（誇大広告等の禁止）に違反しますので、初回分の価格と2回目以降の価格とを分離した表示の使用を停止し、これらを一体として表示し、かつ、価格を総額で表示するなどして消費者が定期購入ではないと誤認しないよう、適切な表示へ修正してください。

6 なお、<https://naturallaboratory.jp/lp/3CRT/>のホームページ（1本トクトクコース（初回限定価格100円）、2本+1トクトクコース（初回限定価格200円）の広告）は、現在、開くことができない状態となっておりますが、従前のホームページでは、申入れの趣旨で記載したものと同様の表示がありました。

こちらの広告でも、今後、同様の表示をされるのであれば、本申入れの趣旨に沿った使用停止ないし適切な表示への修正をしてください。

以 上

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
担当事務局 吉川、清水

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444